

**KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI UNIT PELAYANAN
TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Oleh:

BAGUS SUMARYANTO
NPM : 1041010021

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2014**

JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI UNIT
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)
KOTA SURABAYA BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT
NAMA MAHASISWA : BAGUS SUMARYANTO
NPM : 1041010021
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi Dan Disahkan

Pada Tanggal..... 28 Mei 2014

Mengetahui/Menyetujui :

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dosen Penguji III,

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI UNIT PELAYANAN
TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Disusun Oleh :

BAGUS SUMARYANTO
NPM : 1041010021

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui :

Pembimbing,

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI UNIT PELAYANAN
TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA
BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Disusun Oleh

BAGUS SUMARYANTO
NPM : 1041010021

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal 22 Mei 2014

Dosen Pembimbing

Tim Penguji

1.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Dr. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

2.

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

3.

Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN DI UNIT PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA) KOTA SURABAYA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT”. Tugas ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Sri Wibawani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Di samping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ibu Pudji Winiarti selaku Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yang telah mengizinkan penulis melaksanakan penelitian di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.
4. Ibu Herdayana Wistianingrum selaku Kepala Sub Unit Tata Usaha Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya, dan Bapak Dedy Hariyadi selaku Staff Informasi Teknologi Unit Terpadu Satu Atap (UPTSA)

Kota Surabaya yang banyak membantu penulis apabila memerlukan data-data untuk penyusunan skripsi ini.

5. Buat Orang Tua, Kakak-Kakak saya yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ari Satriya dan Adi Atmoko yang memberikan semangat, bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat saya dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan semangat, masukan serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan dari skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan terima kasih serta besar harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Landasan Teori.....	17
1. Pelayanan.....	17
a. Pengertian Pelayanan.....	17
b. Tujuan Pelayanan.....	19
c. Pelayanan Sebagai Proses.....	20
d. Bentuk-Bentuk Layanan.....	21
e. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan.....	22
f. Sarana Pelayanan.....	23
2. Pelayanan Publik.....	26
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
b. Kelompok Pelayanan Publik.....	27
c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28

d. Standar Pelayanan Publik.....	30
e. Azas-Azas Pelayanan Publik.....	31
f. Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	32
g. Biaya atau Tarif Pelayanan Publik.....	33
h. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	34
i. Kualitas Pelayanan Publik.....	35
j. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	37
3. Kepuasan Masyarakat.....	39
a. Pengertian Kepuasan.....	39
b. Unsur-Unsur Kepuasan.....	40
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	41
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	42
C. Kerangka Berfikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	45
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel.....	49
C. Teknik Pengumpulan Data.....	50
D. Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	53
1. Sejarah Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	53
2. Lokasi Kantor Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	55
3. Dasar Hukum Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	55
4. Maksud dan Tujuan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	56
5. Visi dan Misi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya....	57
6. Motto dan Maklumat Layanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya.....	58

7. Struktur Organisasi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	
Kota Surabaya.....	58
8. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	
Kota Surabaya.....	59
9. Komposisi Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	
Kota Surabaya.....	66
10. Jenis Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap	
Kota Surabaya.....	68
B. Hasil Penelitian.....	71
1. Profil Responden.....	72
a. Profil Responden Berdasarkan Umur.....	72
b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
d. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	74
e. Profil Responden Berdasarkan Jenis Perijinan Yang Diurus.....	76
2. Penyajian Data Tentang Jawaban Responden Pada	
Masing-Masing Unsur Pelayanan.....	77
a. Prosedur Pelayanan.....	77
b. Persyaratan Pelayanan.....	78
c. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	79
d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	79
e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.....	80
f. Kemampuan Petugas Pelayanan.....	81
g. Kecepatan Pelayanan.....	82
h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.....	83
i. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	84
j. Kewajaran Biaya Pelayanan.....	85
k. Kepastian Biaya Pelayanan.....	86
l. Kepastian Jadwal Pelayanan.....	87
m. Kenyamanan Lingkungan.....	88
n. Keamanan Pelayanan.....	89
3. Penyajian Data Semua Unsur Pelayanan.....	90

C. Analisis Data.....	92
D. Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

BAGUS SUMARYANTO 1041010021 Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini didasarkan pada latar belakang yaitu adanya evaluasi terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya dan adanya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 14 unsur pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah 1) Besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 74,148 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, nilai interval konversi IKM 62,51-81,25 dengan mutu pelayanan B. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat masuk dalam kategori BAIK. 2) Unsur kecepatan pelayanan mendapatkan penilaian paling terendah pada data skor jawaban per unsur pelayanan untuk jawaban d skor 4 dengan jumlah 5 responden, dan pada data kualitas per unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 2,5467. Unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan penilaian paling tertinggi pada data skor jawaban per unsur pelayanan untuk jawaban d skor 4 dengan jumlah 44 responden, dan pada data kualitas per unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,2600. 3) Masih ditemukan responden yang memberikan penilaian pada jawaban a dengan skor 1 di beberapa unsur pelayanan, dimana skor 1 adalah skor terendah dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat. Unsur pelayanan tersebut yaitu Prosedur Pelayanan (1 responden), Persyaratan Pelayanan (2 Responden), Kecepatan Pelayanan (5 Responden), Kepastian Biaya Pelayanan (2 Responden), dan Kepastian Jadwal Pelayanan (5 Responden).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik (public service). Pemerintahan yang baik cenderung menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan publik dengan baik pula. Sebaliknya, pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barang-barang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Pelayanan publik sering dikaitkan dengan negara. Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan

sebuah negara, kualitas pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan. Pada bidang pemerintah, kegiatan pelayanan lebih menyangkut pada kepentingan umum sehingga sering disebut dengan pelayanan publik.

Demikian pula dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hendaknya aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sangat menginginkan pelayanan publik yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam konteks pelayanan, masyarakat akan cenderung menuntut sempurna, sederhana, mudah dan murah. Tren masyarakat yang tingkat pendidikannya terus meningkat akan cenderung menuntut jika hak-haknya untuk mendapatkan pelayanan publik tidak dapat terlayani dengan baik. Baik buruk pelayanan, keduanya akan sama-sama melahirkan image, penilaian dan berbuntut kepada kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya terdapat tiga fungsi pemerintahan di era otonomi dan reformasi, yaitu fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memenuhi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang pemerintahan adalah pelayanan perijinan yang dilaksanakan secara terpadu dalam satu atap oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2007 yang mengalami perubahan menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 24 Tahun 2009, serta mengalami perubahan kedua kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 40 Tahun 2009 dan kemudian dirubah lagi untuk ketiga kali menjadi Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2010. Adapun tujuan Unit Pelayanan Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta dalam rangka memberikan akses yang lebih luas

kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan.

2. Memberikan penguatan kelembagaan dalam pemberian layanan perijinan kepada masyarakat.
3. Menumbuhkan citra yang baik di masyarakat dengan memberikan pelayanan perijinan prima.
4. Menciptakan suatu formula teknis pelayanan perijinan kepada masyarakat sehingga proses perijinan menjadi semakin transparan yang pada gilirannya memberikan kepastian atas waktu dan biaya pengurusan perijinan.
5. Penyederhanaan prosedur perijinan guna mendukung iklim investasi yang kondusif pada akhirnya dapat meningkatkan laju pertumbuhan ekonomi, PAD (Pendapatan Asli Daerah) dan pembangunan di Kota Surabaya secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Sebagai organisasi layanan publik milik Pemerintah Kota Surabaya, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya selalu berupaya untuk meningkatkan performa pelayanan di bidang perijinan dan non perijinan serta melakukan inovasi dalam rangka perbaikan dan optimalisasi pelayanan. Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya diharapkan dapat melayani kepentingan masyarakat dalam mengurus perijinan dengan baik, yang digunakan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya merupakan garda terdepan pelayanan administrasi perijinan di Surabaya. Pernyataan tersebut tidaklah berlebihan mengingat sedikitnya ada 68 jenis perijinan yang ditangani UPTSA. Belum lagi 26 perijinan baru siap menambah deretan 'menu' Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya pada bulan Oktober Tahun 2013 (Penjelasan Kepala UPTSA, Pudji Winiarti). Menyadari hal itu, kantor pelayanan yang beralamat di Jl. Menur 31C ini seakan tidak pernah lelah berbenah dan menelurkan inovasi. Tujuannya, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Demi kenyamanan pemohon, Pudji Winiarti menuturkan UPTSA Kota Surabaya dilengkapi berbagai fasilitas diantaranya layar informasi touch screen, aplikasi online, cctv, hingga wi-fi area. Disamping itu suasana ruang tunggu yang nyaman semakin memanjakan para pemohon. Semua fasilitas tersebut diimbangi dengan peningkatan Sumber Daya Manusia karyawan berupa pelatihan-pelatihan, dan salah satu item yang ditonjolkan yakni Surabaya Single Window (SSW). Melalui layanan perijinan online tersebut, masyarakat bisa memasukkan dokumen dari rumah. Nilai tambah dari sistem yang dilaunching 14 Maret 2013 ini, selain memangkas alur birokrasi juga memudahkan pemohon memantau progres perizinan yang tengah diurus. (Sumber : [beritasurabaya.net/14 September 2013](http://beritasurabaya.net/14-September-2013))

Pelayanan perijinan yang diberikan kepada masyarakat menjadikan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sebagai salah satu wakil dari Kota Surabaya dalam lomba unit pelayanan publik tingkat provinsi. Setelah melewati proses penilaian ternyata masih ada catatan evaluasi yang disampaikan oleh tim juri sebagai berikut :

Sementara Ketua tim juri, IGK Arya Winangun menyatakan, dalam melakukan proses penilaian pihaknya berpedoman pada UU 25/2009 Tentang Pelayanan Publik. Ada 9 komponen yang dijadikan kriteria penilaian. Meliputi rencana strategis, visi dan misi, standar pelayanan, SDM, pengaduan, kepuasan masyarakat, serta sistem informasi. Tak ketinggalan, inovasi dalam menciptakan keunggulan juga memberi nilai tambah dalam perlombaan ini. Setelah meninjau proses pelayanan di UPTSA, tim juri memberikan beberapa catatan evaluasi. Menurut Winangun, volume permohonan dengan tempat pelayanan belum seimbang. Artinya, banyaknya pemohon membuat ruangan terasa penuh sesak. Kerapian ruang server dan lahan parkir yang sempit juga mendapat perhatian dari para juri. "Selebihnya sudah sangat bagus. Kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi memang patut diacungi jempol," tambahnya. (Sumber : [beritasurabaya.net/14 September 2013](http://beritasurabaya.net/14%20September%202013))

Berdasarkan fenomena yang terjadi seperti diatas, perlu dilakukan pengamatan untuk melihat kondisi yang ada saat ini. Dari pengamatan yang dilakukan tersebut, dapat diperoleh hasil yaitu volume permohonan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya mencapai kurang lebih 1222 permohonan perijinan pada bulan Januari 2014 dengan tersedianya loket pelayanan sebanyak 15 loket. Dengan jumlah permohonan perijinan tersebut diatas banyaknya pemohon membuat ruangan tempat pelayanan cukup penuh, hal ini dikarenakan volume permohonan dengan tempat pelayanan belum cukup seimbang. Untuk kerapian ruang server sudah cukup baik, namun dari pengamatan di lapangan lahan parkirnya ternyata masih sempit.

Selain itu didalam memberikan pelayanan perijinan, Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya juga masih sering mendapatkan kritik dan saran dari pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Masyarakat banyak mengeluhkan berbagai macam pelayanan yang diberikan seperti pengurusan dokumen maupun adanya keluhan tentang fasilitas yang berada di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. Adapun salah satu

kritik dan saran masyarakat yang disampaikan kepada Unit Pelayanan Terpadu

Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya sebagai berikut :

“Saya mau kasih saran, bagaimana loket pengambilan yang ada di lantai satu UPTSA tolong ditambah lagi. Masalahnya saya tadi ngambil SIUP aja nunggunya hampir satu jam padahal itu cuman ngambil aja. Soalnya waktu yang di disperindagin aja tidak perlu nunggu terlalu lama ngambilnya. Banyak yang mengeluh tadi, bukan saya aja” kata Lenny Jayanti. (Sumber : [uptsa.surabaya.go.id/kritik dan saran/06 November 2013](http://uptsa.surabaya.go.id/kritik%20dan%20saran/06%20November%202013))

Memperhatikan kritik dan saran tersebut diatas, pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya terbuka dalam menerima kritik dan saran atau keluhan melalui website resmi maupun kotak saran serta loket pengaduan. Keluhan dari masyarakat sebagai pemohon sebagaimana kutipan berita tersebut, dimungkinkan terjadi apabila jumlah permohonan perijinan melebihi kapasitas rata-rata berkas yang masuk di setiap loket pelayanan sehingga kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi kurang maksimal dan dapat juga dikarenakan proses kelengkapan persyaratan perijinan. Apabila ada kekurangan persyaratan, maka akan memperpanjang waktu proses pelayanan permohonan perijinan dikarenakan membutuhkan waktu dalam melengkapi persyaratannya tersebut.

Dari pengamatan peneliti di tempat penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan, dapat diperoleh yaitu data jumlah permohonan pengurusan perijinan yang masuk di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya selama bulan Januari 2014. Data tersebut tidak menampilkan keseluruhan jenis permohonan perijinan yang ada tetapi hanya menampilkan jenis permohonan perijinan yang masuk pada bulan Januari 2014, data tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 :
Jumlah Permohonan Pengurusan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu
Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Bulan Januari 2014

No.	Jenis Perijinan	Berkas Masuk	Selesai Tepat Waktu	Selesai Terlambat
1.	Ijin Pembuangan Air Limbah	4	1	3
2.	Pendaftaran Ulang Ijin Gangguan (HO)	31	27	4
3.	Pengalihan Hak Ijin Gangguan (HO)	2	2	0
4.	Permohonan Baru Ijin Gangguan (HO)	77	43	34
5.	Ijin Mendirikan Bangunan	869	565	304
6.	Ijin SKRK	626	427	199
7.	Ijin Usaha Jasa Konstruksi	63	50	13
8.	Ijin Pembongkaran Jenazah/Kerangka	4	4	0
9.	Ijin Pengangkutan Jenazah/Kerangka	53	53	0
10.	Ijin Perabuan Jenazah/Kerangka	44	44	0
11.	Ijin Pemugaran Bangunan dan/atau Lingkaran Cagar Budaya	4	1	3
12.	Usaha Jasa Makanan dan Minuman	32	22	10
13.	Usaha Jasa Perjalanan Wisata	40	22	18
14.	Usaha Penyediaan Akomodasi	13	7	6
15.	Usaha Penyelenggara Kegiatan Hiburan dan Rekreasi	15	4	11
16.	Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran	1	1	0
17.	Usaha SPA	1	1	0
18.	Ijin Perpanjangan Pemakaian Tanah	246	229	17
19.	Pemutihan Ijin Sewa Tanah	21	2	19
20.	Pengalihan Hak/Balik Nama Ijin Pemakaian Tanah	134	104	30
21.	Retribusi Pemakaian Tanah	1222	1222	0
22.	Retribusi Rumah dan Susun	296	296	0
23.	Ijin Baru Tanda Daftar Industri	4	2	2
24.	Ijin Baru Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil Perorangan	481	477	4
25.	Ijin Penyelenggaraan Pameran Skala Lokal, Regional, Nasional & Internasional	1	1	0
26.	Ijin Perpanjangan Tanda Daftar Gudang (TDG)	4	3	1
27.	Ijin Perpanjangan Tanda Daftar Industri (TDI)	1	1	0
28.	Ijin Perpanjangan Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil Perorangan	461	444	17
29.	Ijin Penyelenggaraan Tempat Parkir	6	6	0
30.	Ijin Instalasi Listrik	2	2	0
31.	Ijin Instalasi Penyalur Petir	7	7	0
JUMLAH		4765	4070	695

Sumber: Sub Unit Tata Usaha UPTSA Kota Surabaya, Bulan Januari 2014

Berdasarkan tabel 1.1, jumlah permohonan pengurusan perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya paling banyak mencapai 1222 permohonan perijinan yaitu retribusi pemakaian tanah dengan total keseluruhan mencapai 4765 permohonan perijinan pada bulan Januari 2014. Dengan jumlah permohonan perijinan tersebut diatas, pihak Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya menyediakan loket pelayanan sebanyak 15 loket. Namun untuk loket pengambilan perlu dilakukan penambahan, sehingga masyarakat atau pemohon tidak merasakan menunggu terlalu lama dalam pengambilan permohonan perijinan yang sudah selesai.

Apabila dilihat dari tabel tersebut diatas, masih terdapat adanya permohonan perijinan yang selesai terlambat dari batas waktu yang sudah ditentukan dengan jumlah total mencapai 695 permohonan perijinan. Hal ini dapat diartikan dimungkinkan terjadi apabila berkas-berkas permohonan perijinan yang masuk di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya melebihi kapasitas rata-rata berkas-berkas yang masuk pada setiap loketnya, sehingga kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menjadi kurang maksimal. Serta apabila berkas permohonan perijinan tidak memenuhi kelengkapan persyaratan permohonan perijinan, akan dikembalikan untuk dilengkapi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Saat ini masyarakat benar-benar kritis dalam memberikan komentar terhadap pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat semakin sadar akan hak-hak dan posisi mereka dalam menerima pelayanan. Posisi publik semakin kuat, ini juga merupakan akibat dari era globalisasi informasi

yang membuat masyarakat menginginkan informasi yang lebih baik terhadap jasa layanan yang di terima.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan terhadap Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004)

Bicara tentang kualitas pelayanan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik penerima pelayanan, untuk itu dibutuhkan identifikasi kualitas pelayanan. Dikarenakan pelayanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Maka dari itu hal yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan kelangsungan suatu organisasi Negara.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain prosedur yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, dan juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terhadap kegunaan mereka untuk menggunakan jasa pelayanan publik.

Terlepas dari berbagai hal tersebut diatas saat ini instansi-instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik mulai menata, memperbaiki dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik serta maksimal bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat”.

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang tersebut diatas sekiranya dapat ditarik sebuah rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat”.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak-pihak yang bersangkutan yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penulis.

Untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah, dan untuk menambah pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang kualitas pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan teori yang di dapat selama perkuliahan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya dilapangan.

2. Bagi Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya.

Memberikan saran sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perijinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan kajian serupa di masa mendatang, serta untuk menambah referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.